



13/12/1990 (33 ans)

Nationalité Lyon

Permis B

** *****

Villeurbanne (69100)

*****.*****@*****.***

Agent de Voyages, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2021 / aujourd'hui** **Agent de Réservation puis Responsable d'équipe depuis Septembre 2021 (Lyon)**
Voyages Services Plus
Agence réceptive Voyages Services Plus
Création et vente B2B de voyages en France pour des groupes et particuliers étrangers
- mars 2020 / juil. 2020** **Agent de Voyages**
Ailleurs Voyages Villeurbanne
** Accueil des clients et propositions de formules de vacances*
** Prise de contact avec les tiers (réservation d'hébergements, de billets d'avion, de véhicule...)*
- sept. 2019 / févr. 2020** **Agent en plateau d'affaires**
Agence Faure Tourisme
** Réservation de trains, vols, hôtels et locations de véhicules par Amadeus (hormis les hôtels)*
** Service après-vente et suivi clientèle. Facturation sur Gestour*
** Remplacement durant les congés et absence de l'agent s'occupant des clients individuels - Vente aux clients particuliers de la production interne ainsi que celle des autres TO*
- nov. 2017 / juil. 2019** **Manager**
Teleperformance-Expedia Lisbonne
** Encadrement d'une équipe composée de 10 à 15 agents*
** Suivi quotidien des résultats, accompagnement des agents dans leur développement professionnel, compte rendu détaillé et justification des résultats de l'équipe auprès d'Expedia, assistance aux agents sur le produit Expedia/Hotels.com (GDS Amadeus, vol, hébergement, location de véhicule, activités...)*
- sept. 2016 / juil. 2017** **Agent puis Responsable qualité**
Teleperformance-eBay Lisbonne
(Lisbonne)
** Contrôler et effectuer un suivi sur les appels d'une équipe d'environ 10 agents*
** Compte rendu au manager, réunion avec les agents afin de développer leurs compétences...*
- /** **Guide touristique indépendant**
Londres et Disneyland Paris
- /** **Stage**
Madeleine (Ardèche)
- /** **Stage**
l'agence Bleu Croisières (Lyon)

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2014 / juin 2016** **BTS Tourisme - BAC+2**
ICOGES (Lyon)

sept. 2010 / juin 2013	Licence AES (Administration des Entreprises et des Sociétés) - BAC+3 Université Jean Moulin Lyon 3
sept. 2005 / juin 2009	BAC ES - BAC Lycée Emile Loubet (Valence)

COMPETENCES

Pack office, GDS Amadeus

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

voyages, randonnées Etats-Unis, Europe de l'Est, Norvège, Espagne, Australie, Moscou, France, Royaume-Uni, Football, course à pied